

# 逢甲大學學生報告 ePaper

報告題名：電子商務之競爭優勢

E-Business Competitiveness

作者：陳祿鳳、謝錦淑、何麗勤、張婉君、李宜芳、林俊旭

系級：99 經營管理二年級甲班

學號：M99915356、M9915480、M9915387、M9915610、M0091761、M9992381

開課老師：黃焜煌教授、林豐智教授

課程名稱：電子商務之競爭優勢

開課系所：經營管理學院

開課學年：99 學年度 第一 學期



# EMBA

經營管理學院

## 中文摘要

(1) 目的：在這資訊科技的快速變遷及日新月異的時代，面臨產生結構的改變，以及全球化、自由化的競爭，企業若不在這競爭激烈的環境中有所應變，其競爭優勢很快就會被這個 E 時代給淹沒。然而在這凡事講求快速反應的年代，經理人如何透過電子商務的應用，以維持本身的競爭優勢，成為企業當前面臨的挑戰。本研究以台中「中友百貨公司」資訊部門為個案，透過該部門在其企業內的蛻變，並因應企業經營策略所做的努力，藉以說明電子商務在其行業內的競爭優勢。

(2) 過程及方法：以下僅列出組員們結集時的討論過程，個別資料搜集及整理的過程則不在此列。

1. 2011/11/20 08:30am，地點：尼克咖啡。透過教授近一學期的指導，藉由教材以及案例分享，著手將組員們過去二個月所搜集的資料，進行討論與分析，為本議題之研究方向定調，同時選定研究個案。

2. 2011/11/24 18:30pm，地點：中友百貨拉芬尼餐廳。將研究個案鎖定為「中友百貨公司」，組員們分別進行該企業之背景資料、百貨業生態、訪談架構、訪談內容、經營策略、及該企業對於電子商務未來發展，等等的資料收集。

3. 2011/12/07 18:30pm，地點：中友百貨拉芬尼餐廳。訪談中友百貨公司資訊長劉松澧經理，並進行錄音。

4. 2011/12/26 18:30pm，地點：組員謝錦淑同學家。結集個別組員的研究成果並製作 PPT 檔。

5. 2011/12/29 14:30pm，地點：逢甲大學圖書館。製作文字檔及修正報告內容。

(3) 結果：IT 部門不再像以前只是個傳遞或收集資訊的角色，企業越重視 IT 部門在組織內的位置，所做的管理控制及決策方向等等，就越能更快速反應市場變化以及消費者需求。

### 關鍵字：

電子商務、競爭優勢、百貨業、資訊部門。

(報告題名)

## Abstract

In the era of rapid changing in data technology and renewing, an enterprise will be drowned by E-generation of its competition advantage, if it is not adaptable under competitive environment, when facing the change of manufacturing and competition in globalization and liberalization.

However, the manager maintains the enterprise's advantage via the use of E-Commerce, in the fast-reaction era, has become the challenge.

IT dept. is no longer a role of passing or collecting data as before, the more an enterprise stress on the importance of the IT position in its organization, the control of management and direction decision, the faster can the enterprise react on changing of market and demands of consumers.



Keyword :

E-Business

Competitiveness

IT

Organization

Department Store

(報告題名)

## 目 次

百貨業競爭態勢.....	1
中友百貨背景介紹.....	6
資訊部門介紹.....	8
資訊系統規劃及導入過程.....	11
中友網站/家族卡/.....	15



## ● 百貨業競爭態勢

百貨公司屬內需型產業，業績的好壞，和國內經濟成長、消費者支出、國人所得的高低、及國人的消費型態息息相關，是景氣的落後指標。近幾年經濟不景氣，民眾的消費能力和購買意願均受到抑制。雖因 M 型社會，國際知名品牌仍有一定的消費群，但整體而言，不無受到影響。百貨公司的競爭者，除了直接為同業外，也受到大型購物中心崛起、量販店分食及便利商店的太便利，有爭利的情形。為了提高競爭力，各家不斷的採取各種策略與措施，例如提高自營商品所佔比例、強調服務機能、採取折扣促銷策略、並以卡友來店禮、抽 3 活動、藝文活動等方式吸引客戶上門，並且朝下列方式發展：

- 1、 大型百貨公司朝向大型化、連鎖化、購物中心化發展，以取得經濟規模及降低成本，同時搶佔通路優勢。例如新光三越、太平洋崇光、及遠東百貨等三大百貨集團，開館區域遍及全省，並不斷有擴店計劃。不管採進駐大樓方式(如 101)，或標購新地，興建大型購物中心，同時加重休閒、娛樂、服務等多元功能，是共同方向。
- 2、 中小型百貨公司發展成專門的百貨公司：國內中小型百貨公司因營運成本高，經營愈來愈困難。近幾年來，有不少家已結束營業，如來來百貨、明德春天、中興百貨...。由於賣場小，無法提供齊全商品與服務，為求生存，已逐漸依照商圈特性與賣場面積，發展成專門的百貨服務。
- 3、 整合集團資源與異業或外商結盟，以創造差異化：利用異業結盟方式，以建立消費者對該公司的忠誠度，較常使用的方式是與信用卡公司合作，一則增加持卡人刷卡的機率，二則可藉賣場的人潮，增加營業額，三則消費者消費後可獲得折扣、贈品、甚至紅利加倍計算等，可謂三方均有利多，共創三贏的局面。與外商結盟則較傾向合資或技術合作。
- 4、 由百貨對百貨競爭走向商圈對商圈的競爭態勢：百貨公司一般都設在交通方便，人潮聚集之處。而附近周圍商店以百貨公司為主

(報告題名)

體，形成一個商圈。近年來由於商圈共榮效應，熱門的商圈均有  
多家百貨公司進駐。例如台北市的信義計劃區、101 購物中心商  
圈．．．等。

- 5、業者逐漸重視大都會以外市場：原來早期百貨公司多集中於台  
北，但中南部工商業活動增高，業者也將據點設立延伸至非都會  
區。
- 6、積極西進大陸：台灣由於零售市場規模有限，且競爭激烈，因此  
在面對國內市場已趨飽和的情形下，部份百貨業者開使西進中國  
大陸。
- 7、發揮網際網路功能：除可加強提供資訊性及服務性的商品與服  
務，並配合電子商務的功能與特質，結合異業聯盟、開發新市場  
以刺激消費者的購買慾望。

## 未來展望

目前國內百貨業已屬成熟階段，市場也趨飽和，但未來仍有多家百貨賣  
場與購物中心陸續加入戰場，而且未來隨著零售業市場環境轉變，各類  
型銷售通路崛起，彼此替代性高，使百貨公司的異業競爭壓力亦劇，各  
大百貨公司無不卯勁猛作各式節慶及換季促銷活動。無論如何對外行銷  
自己，百貨業在內部顧客關係管理部份，也是一項種要課題。

(報告題名)

## ● 中友百貨背景介紹

中友百貨公司成立於西元 1992 年，建築規模從地下五樓至地上十五樓，分 A、B、C 三棟，共 27,000 坪；營業面積有 15,000 坪。曾獲中國生產力中心調查，全國顧客滿意度第一名；在「台灣總體經濟研究所」調查報告中，榮登「中部地區消費者心目中印象最佳的百貨公司」



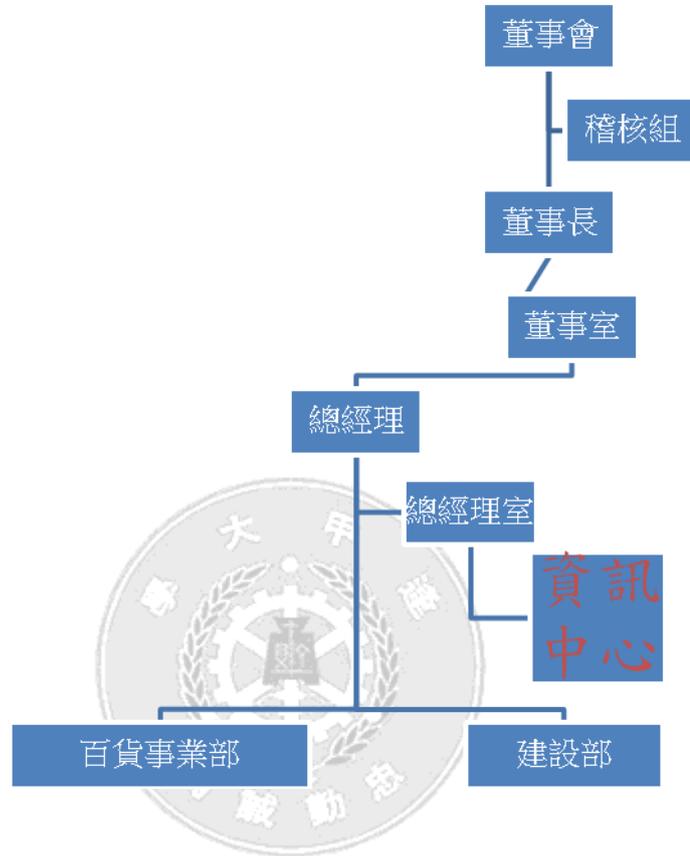
### 立地優勢

- 交通最便利~位處多條大眾運輸路線上，如：市公車、高潛力公車、捷運計劃主要幹線……交通便利
- 位於既有繁榮商圈，又鄰近二大新開發高級住宅區，深具潛在商機
- 涵蓋大台中山線商圈，為中部人口最多、消費力最強、流行感度最佳之商圈

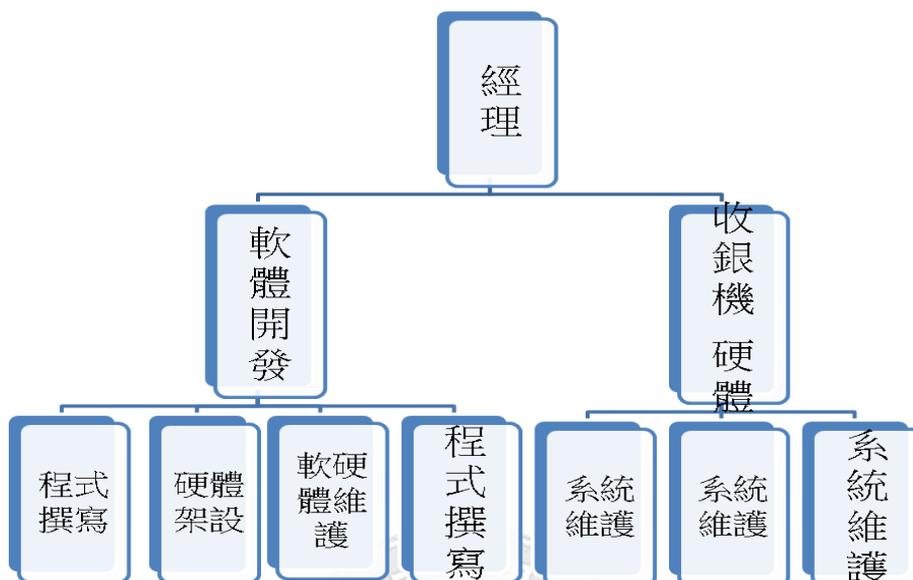


(報告題名)

## 中友百貨組織系統



## ● 資訊部門介紹



### ➤ 資訊長的經歷

- 劉松澧
- 台中中友百貨資訊中心經理

經歷：

中友百貨人力資源主管、

中群工業資訊主館

三育基督書院資管

企管兼任講師

經濟中小企業處委託軟

體協會企訓講師

中小 e 化診斷輔導顧問師

中小企業數位學習顧問師

學歷：靜宜大學管理科學研究所

### ➤ 資訊長的話

- ◆ 資訊系統導入最難的部分：

(報告題名)

1. 剛開幕時所有系統要上線, 那時狀況最多。
  2. 協調過程中需要想方法, 引導出各單位的需求及對資訊系統的認知。
  3. 全公司的作業流程的制定很難, 各單位的需求不同, 需不斷的溝通協調。
  4. 找一個合適的開發軟體也要很小心
- ◆ **失敗的經驗：**
1. 籌備時用的大電腦主機在開幕時容量及速度不足。
  2. 以前較沒經驗時, 在找資訊人員進來後發現能力不足。



## 中友百貨資訊系統沿革

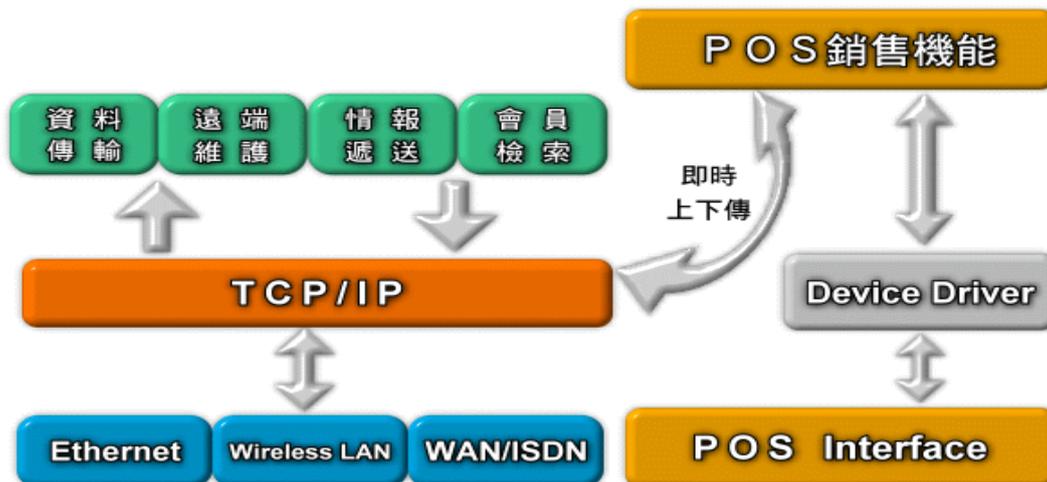
- 1990 ~ 1991 開幕前：
  - 資訊中心建立
  - 硬體 DEC5 主機
  - 軟體 IMFORMIX 自行開發管理資訊系統
  - OMROM R5550 收銀機
  
- 1992 ~ 1996：
  - 自有中友卡簽帳系統
  - 軟硬體外包
  
- 1997 ~ 2001
  - 大改裝
  - 更換電腦主機 COMPAQ
  - 收銀機 OMROM 6500
  
- 2002 ~ 2008
  - 推玉山聯名卡
  - 更換大電腦 HP(HP 併 COMPAQ)
  - 開發 INFORMIX 資料庫及軟體
  - 電子表單.EMAIL. 中友網頁. 線上 DM
  - 考勤刷卡系統. 餐廳系統
  
- 2009 ~ 2011
  - IP 管理系統或更換收銀機為國產崧華 POS
  - 家族卡積點系統
  - 中友內部入口網更新
  - 網購
  - 資安用的端點 PC 防護系統
  
- 2011 ~ 未來
  - 電子發票系統
  - 電子發票全面上線(結合內政部統一發票贈獎作業)
  - 無紙化家族卡贈獎系統

(報告題名)

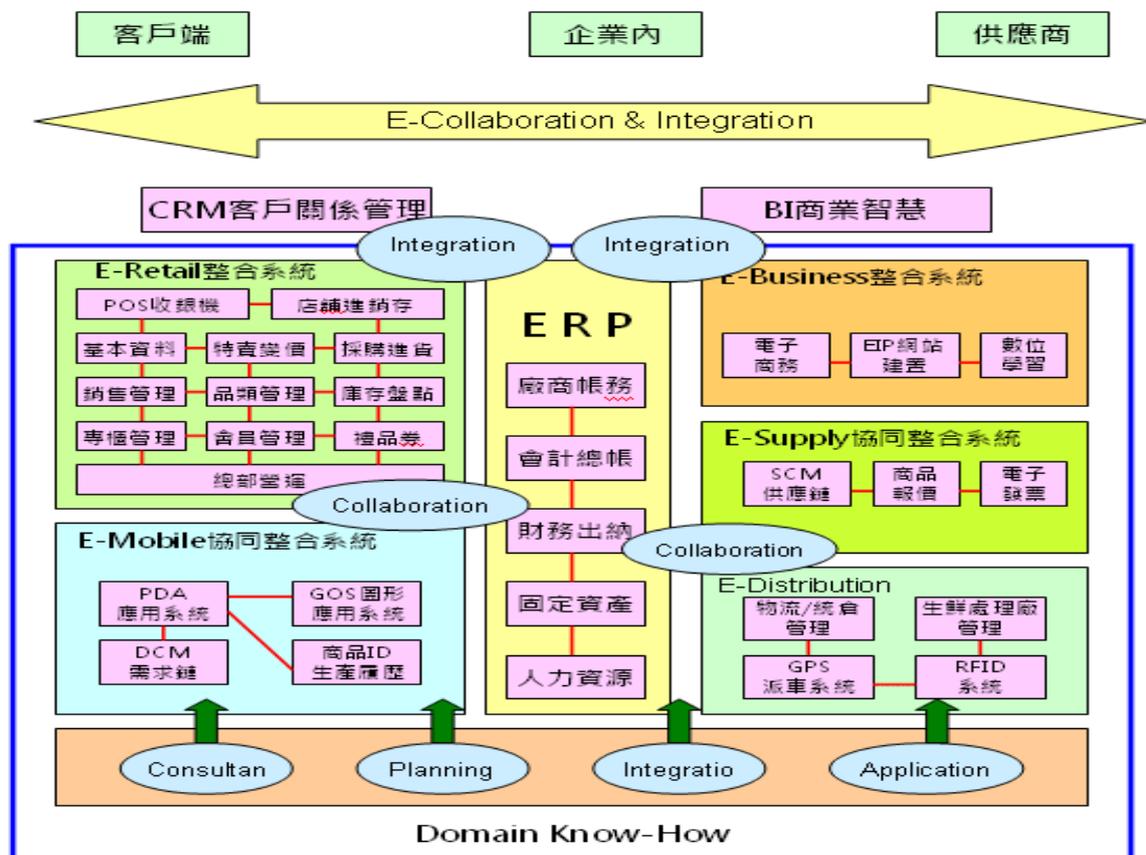
● 資訊系統規劃及導入的過程：



POS 銷售系統：



## ERP 企業資源流程管理：



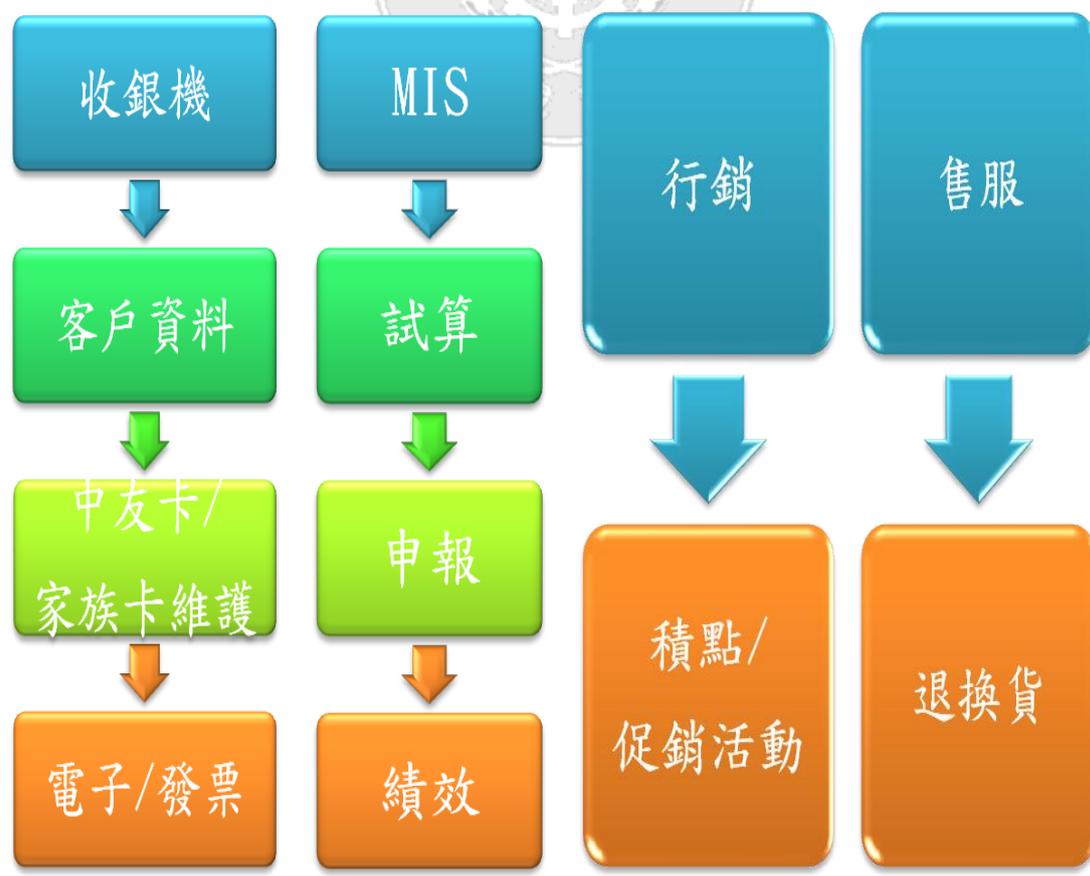
## 資訊系統程式開發流程：



### 資訊系統程式開發流程：

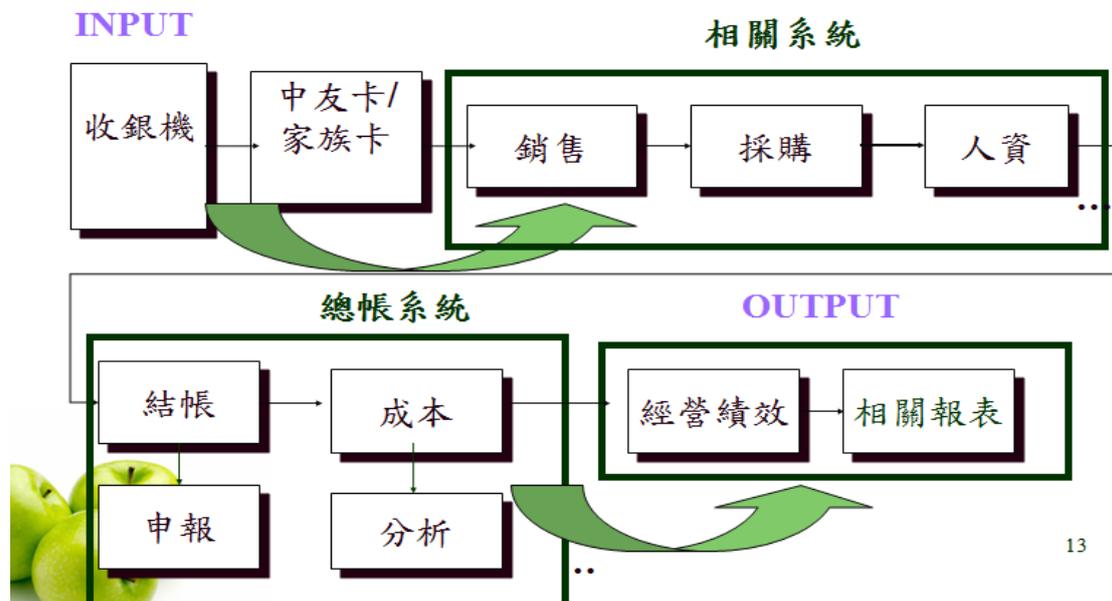


### 資訊系統可以解決的事：



(報告題名)

## MIS 流程：



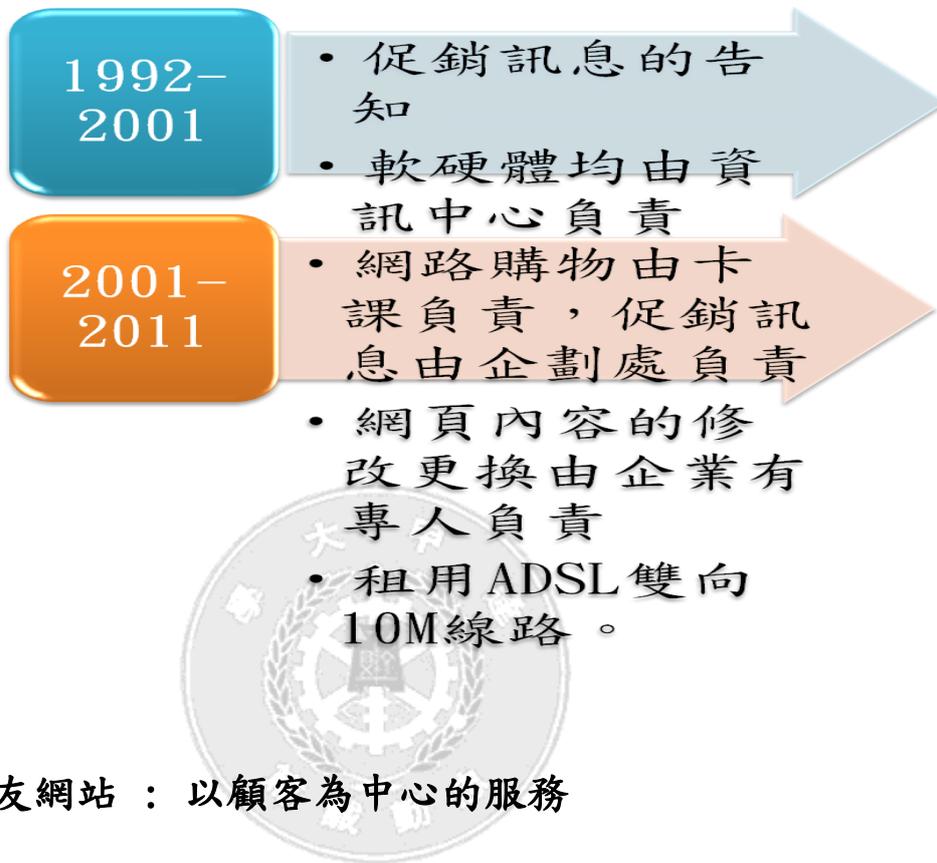
13



(報告題名)

## ● 中友網站 / 家族卡

### ➤ 中友網站



### ➤ 中友網站：以顧客為中心的服務



(報告題名)

➤ 家族卡：

◆ 緣起：

- ◇ 集點卡 → 集點贈好禮、顧客資料建置不易
- ◇ 聯名卡 → 2002年與玉山銀行合辦、顧客資料主導權在玉山
- ◇ 家族卡 → 2009年玉山合約終止、系統自行建置,主顧客資料充分掌控

◆ 家族卡樣式：



◆ We Are Chung-Yo Family

(報告題名)



◆ 家族卡系統功能

基本資料管理	交易	客戶服務	帳務查詢	積點與折抵	贈品系統	Web pos
電子發票線上取號	即時交易	幸運號碼查詢	積點活動帳務查詢	積點狀況查詢	抵用券領取	獨立櫃銷售補登
取號紀錄查詢	電子發票查詢	銷售補登	積點活動帳務統計	有效活動查詢	贈品兌換	獨立櫃銷售退貨
手動給號	歷史交易查詢	補登退貨			贈品兌換查詢	特約商店折抵退貨
	收銀交易查詢	機台結帳			贈品兌換修改	
		年度積點餘額查詢			贈品機台結帳	
與內政部連線	客單價, 回購率分析	ABC 級顧客, 商品, 櫃位分析	檔期活動費用分析	促銷活動效益分析	贈品兌換效益分析	外掛系統建置

(報告題名)

## ➤ 中友訪談花絮



(報告題名)



(報告題名)

### 參考文獻

- Mabert, V .A., Soni, A.,& Venkataraman, M.A. (2000). Enterprise resource planning: survey of US manufacturing firms. *Production and Inventory Management*, 41(2),52-58.
- 方文昌 管理資訊系統 鼎貿出版社
- 林永順 莊英慎 商業自動化概論
- 天下雜誌 1000 大特刊

